

ABSTRAK

Peningkatan kepuasan pengguna terhadap produk IT merupakan suatu hal yang penting dalam bisnis pelayanan. Kepuasan pengguna dapat tercapai dengan kualitas produk IT yang baik dari sebuah perusahaan. Tujuan dari meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan oleh tim di Divisi IT adalah untuk mendapatkan kepuasan yang sempurna dari para pengguna terhadap produk yang dihasilkan oleh tim di Divisi IT. Bank UOB Buana sebagai sebuah perusahaan yang telah melakukan perubahan dalam hal pengembangan dalam bidang Teknologi Informasi. Dalam pengembangan Teknologi Informasi ini, Bank UOB Buana berusaha untuk menerapkan Metodologi dalam Pengembangan Sistem sebagai prosedur SDLC (System Development Life Cycle) baru dan merubah prosedur SDLC mereka yang lama. Tujuan dari penulisan thesis ini adalah untuk membuktikan apakah pembentukan struktur organisasi Divisi IT yang baru memberikan kualitas produk IT yang lebih bagus atau tidak baik bagi para pengguna produk IT ataupun bagi para karyawan IT. Dengan cara mendapatkan masukan dari para pengguna yang menggunakan jasa dari para karyawan IT. Kemudian dari masukan tersebut, akan dapat dihitung perbedaan dengan menggunakan metode analisis gap analysis yang terjadi kepada para pengguna dan para karyawan IT dari proses perubahan dari struktur organisasi yang lama menjadi struktur organisasi yang baru. Selain itu, manfaat dari penulisan case study ini adalah agar Bank UOB Buana dapat memberikan kontribusi kepada industri perbankan mengenai pemakaian prosedur SDLC dalam menghasilkan produk IT yang berkualitas. (DI)

Kata Kunci :

Kualitas produk, Kepuasan Pengguna, Kepuasan Karyawan IT.

ABSTRACT

Increasing of user satisfaction of IT products is an important thing in business services. User satisfaction can be achieved with the quality of IT products from a company. The goal of improving the quality of the product produced by a team of IT Division is to get the perfect satisfaction of the users of the product produced by a team of IT Division. Bank UOB Buana as a company that has made changes in the development for Information Technology sector. In the development of Information Technology sector, Bank UOB Buana trying to apply the System Development Methodology as a new SDLC (System Development Life Cycle) procedures for their older SDLC. The purpose of writing this Thesis is to prove whether the formation of the organizational structure of the new IT Division provides high quality IT products better or not better for the users of IT products or for IT employees. By getting feedback from the users who use the services of IT employees. Then from these inputs, the difference will be calculated using the gap analysis method that occurs to users and IT employees from the process of change from the old organizational structure into a new organizational structure. In addition, the benefits of the writing of this case study is that the Bank UOB Buana contribute to the banking industry about the use of SDLC procedures in producing high-quality IT products. (DI)

Key Words :

Product Quality, User Satisfaction, IT Employees Satisfaction.